

岐阜県

国保連合会とも  
いいいます

## 国民健康保険団体連合会

岐阜市下奈良2-2-1 岐阜県福祉・農業会館 4階

### 国保連合会の役割

国保連合会は介護保険法に基づき、相談のほか、介護サービスの質の向上のため苦情申立を受け付け、事業者に対して調査及び必要な指導・助言を行います

苦情・相談窓口 TEL 058-275-9826

受付時間 午前9時から午後5時(土・日・祝日を除く)

### ◎ 国保連合会で受付できる苦情内容

- 介護保険法上の指定サービスであること(介護保険を使いサービスを受けていること)
- 利用者(申立人)の住んでいる市町村と、事業者のある市町村が異なる場合
- 市町村で取り扱うことが困難な場合
- 利用者(申立人)が国保連合会での処理を希望する場合



### ✕ 国保連合会で受付できない苦情内容

- 訴訟が予定されている内容、または既に訴訟を起こしている内容
- 損害賠償などの責任の確定や謝罪を求める内容
- 契約の法的有効性に関する内容
- 介護保険制度や要介護認定に関する内容
- 医療に関する内容や医師の判断に関する内容



サービス事業所や  
ケアマネジャーの  
対応に不満がある

職員の態度や  
言葉づかいに  
傷ついた

介護保険をご利用のみなさま

# 介護サービスの 悩みを相談して ほっとしませんか?



契約どおりの  
サービスを  
してくれない

サービス利用中の  
事故の対応が  
気に入らない

# まずは、身近な窓口にご相談ください



## 介護(予防)サービス 提供事業者

介護サービスを提供している  
事業所や介護保険施設には、  
利用者及び家族からの  
相談や苦情に対応する窓口が  
設置されています



## 担当のケアマネジャー

介護サービスの連絡・調整を行っている  
居宅介護(予防)支援事業所の  
ケアマネジャーは、  
利用者に代わって  
苦情内容を事業者に伝え、  
対応策を検討します



## お近くの 地域包括支援センター

地域包括支援センターは、  
高齢者や介護をしている家族の相談を受け、  
適切なサービスを紹介したり、  
高齢者の虐待・権利擁護などの相談も受け付け、  
情報提供や関係機関の紹介をします



## お住まいの市町村(広域連合)

市町村(広域連合)は、介護保険を運営している保険者です  
地域包括支援センターと共に最も身近な窓口となります

